



Werkgebied Zuidwest

Wilh. van Pruisenweg 52
Den Haag
Postbus 90700
2509 LS Den Haag
T 070 304 15 00
F 070 304 15 70
www.igz.nl

Inlichtingen bij
T. Wijnberg

Datum
13 mei 2011

Concept rapport
2011-317041

| | |
|----------------------------------|---|
| Omschrijving | algemeen toezichtbezoek |
| Bezoekdatum | 3 mei 2011 |
| Bezoekadres | Fysiotherapie Groeneweg/ Second Care Fysiotherapie Groeneweg 5 2718 AA Zoetermeer |
| Aanwezig namens de instelling | de heer R. Leeuwenburgh, directeur Second Care de heer R. Tijssen, fysiotherapeut |
| Aanwezig namens IGZ | de heer H. ter Steege de heer Th. Wijnberg |

Verslag bezoek

Visie van de praktijk op kwaliteit

Second Care is een multidisciplinair interventiecentrum met een vestiging in Den Haag en Zoetermeer. De organisatie heeft als visie dat de patiënt en zijn hulpvraag centraal staan. Second Care gaat uit van de mens als geheel, waarbij werk en privé kunnen worden onderscheiden, maar nooit kunnen worden gescheiden. De mogelijkheden van de patiënt vormen het uitgangspunt. Zelfredzaamheid staat hoog in het vaandel. Eén van de disciplines is fysiotherapie.

Door een multidisciplinaire aanpak onderscheidt de praktijk zich van andere praktijken. Er wordt gefocust op demedicalisering, preventie, zelfmanagement en participatie. De fysiotherapeuten werken nauw samen met de disciplines oefentherapie, ergotherapie en psychologie. Er is sprake van ketenzorg in brede zin (ook buiten de eigen organisatie). Er wordt geen gebruik gemaakt van fysieke therapie.

De directeur heeft door regelmatig overleg met de managers en de periodieke rapportages een goede controle over de door de organisatie geleverde kwaliteit.

Alle fysiotherapeuten staan ingeschreven in het kwaliteitsregister van het KNGF. Er zijn geen fysiotherapeuten ingeschreven in een specialistenregister. De fysiotherapeuten nemen allen deel aan een IOF. Wekelijks wordt in aanwezigheid van de leidinggevende casuïstiek besproken. Er is een cultuur waarbinnen men elkaar feedback geeft. Er vinden minimaal 2 functioneringsgesprekken per jaar plaats. Sterke punten van de organisatie zijn de heldere structuur en de multidisciplinaire aanpak. Er is een budget beschikbaar voor scholing.

Risico's binnen de fysiotherapie zijn volgens de heer Leeuwenburgh gelegen bij het doen van inspanningstesten bij mensen met een verhoogd risico. Praktijken waarbij deze testen worden uitgevoerd zonder dat de randvoorwaarden aanwezig, dan wel in voldoende mate zijn geborgd, vormen een risico uit het oogpunt van patiëntveiligheid. Binnen Second Care hebben alle medewerkers een reanimatiecursus gevolgd. Deze kennis wordt volgens de daarvoor geldende regels up to date gehouden. Er is altijd een arts in huis.

De praktijk begeeft zich niet buiten het domein van de fysiotherapie. Op de vraag of echografie binnen het domein valt geeft de heer Leeuwenburgh aan dat dit in een schemergebied ligt en dat echografie binnen Second Care Fysiotherapie dus niet wordt toepast.

De mogelijkheid om (bijna)fouten en ongevallen te registreren is aanwezig.

Transparantie van zorg

Second Care Fysiotherapie heeft over 2010 een jaarverslag uitgebracht. Dit verslag is toegezonden aan het KNGF en het RGF. De regionale inspectie heeft geen exemplaar ontvangen. De directeur geeft aan niet op de hoogte te zijn van de wettelijke verplichting om het jaarverslag toe te sturen aan de regionale inspectie. Het jaarverslag wordt tijdens het inspectiebezoek overhandigd.

Het (multidisciplinaire) behandelplan wordt in overleg met de patiënt opgesteld en door de patiënt ondertekend. Het informed consent wordt ook aangegeven (aangevinkt) in het elektronische patiëntendossier.

Binnen de fysiotherapie praktijk wordt nog geen patiënttevredenheidsonderzoek gehouden. Second Care is niet tevreden met de vragenlijst van het KNGF en is zelf een digitale vragenlijst aan het ontwikkelen. De planning is dat de vragenlijst nog dit jaar operationeel wordt.

Wettelijke eisen

Voor een fysiotherapie praktijk (en organisaties als Second Care) gelden een aantal wettelijke verplichtingen o.a. met betrekking tot het kwaliteitsjaarverslag (Kwaliteitswet), een klachtenregeling (conform de WKCZ), de informatiebeveiliging, de privacybescherming, de tarievenlijst (zichtbaar in de wachtkamer) en het melden van calamiteiten. Second Care heeft kennis van deze wettelijke eisen.

De praktijk is aangesloten bij de klachtenregeling van het KNGF. Informatie over de klachtenregeling bevindt zich niet in de wachtruimte. De heer Leeuwenburgh geeft aan niet te weten dat dit noodzakelijk is en zal zorgen dat deze informatie wordt toegevoegd bij de reeds aanwezige informatiefolders. Over 2010 zijn geen klachten ontvangen.

Indicatoren Fysiotherapie (Kwaliefy)

Fysiotherapie Groeneweg heeft mee gedaan aan Kwaliefy. De feedbackrapportage is gebruikt als input voor verbeteracties.

Richtlijnen fysiotherapie

De richtlijnen van de beroepsgroep vormen uitgangspunt van de behandeling. De richtlijnen zijn in de praktijk aanwezig. Indien afgeweken wordt van de richtlijn wordt in het patiëntendossier vastgelegd op grond waarvan dit is gebeurd.

Verslaglegging vindt plaats conform de richtlijn. Hierbij maakt men gebruik van Intramed. Vanuit het systeem vindt terugrapportage plaats naar de huisarts en/of verwijzer.

Contracten en contracteerbeleid zorgverzekeraars

Second Care heeft geen overeenkomst met zorgverzekeraar Achmea. Dit komt door een conflict. Second care heeft hierover een juridische procedure gestart. Het KNGF staat achter Second Care. Het conflict berust op de manier waarop Achmea haar audits uitvoert. Volgens Second Care stelt Achmea eisen die niet overeenkomen met de richtlijn verslaglegging van het KNGF.

Second Care zorgt er voor dat patiënten geen schade ondervinden van dit conflict. Patiënten krijgen nu nog slechts 75% vergoed van het tarief: Second Care neemt hier genoeg mee en schiet er dus 25% bij in.

Overige

Tijdens het bezoek heeft de inspectie het productenboek van Second Care ontvangen.

De inspectie geeft aan dat zij op de website van Second Care het logo van de Rijksoverheid heeft aangetroffen. De inspectie vraagt op grond waarvan Second Care dit beeldmerk gebruikt, aangezien het gebruik van dit beeldmerk voorbehouden is aan rijksinstellingen. De heer Leeuwenburgh geeft aan dat het eigenlijk de bedoeling is dat er een banner komt waarin alle contractpartners worden weergegeven. De inspectie merkt op dat het gebruik van het beeldmerk volgens haar op deze wijze niet is toegestaan.

Beschouwing en conclusie

Second Care heeft een heldere visie. Ook de positionering van de fysiotherapie binnen het concept is helder. Kwaliteit staat hoog in het vaandel. De organisatie maakt een professionele indruk.

De inspectie komt tot de conclusie dat de voorwaarden voor het verlenen van verantwoorde zorg aanwezig zijn.

13 mei 2011